

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

LUCIANO MARTINS GONZAGA

**PERCEPÇÕES DOS CONSUMIDORES FINAIS SOBRE DADOS
INFORMACIONAIS COM BASE NA NFC-e (NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR
ELETRÔNICA)**

CRICIÚMA

2017

LUCIANO MARTINS GONZAGA

**PERCEPÇÕES DOS CONSUMIDORES FINAIS SOBRE DADOS
INFORMACIONAIS COM BASE NA NFC-e (NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR
ELETRÔNICA)**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de ciências contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Dr. Sílvio Parodi Oliveira Camilo

CRICIÚMA

2017

LUCIANO MARTINS GONZAGA

**PERCEPÇÕES DOS CONSUMIDORES FINAIS SOBRE DADOS
INFORMACIONAIS COM BASE NA NFC-e (NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR
ELETRÔNICA)**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em Contabilidade Tributária.

Criciúma, 05 de Dezembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Sílvio Parodi Oliveira Camilo - Doutor - Orientador
Universidade Do Extremo Sul Catarinense – UNESC

Prof.^a Andreza da Cruz - Especialista - Examinadora
Universidade Do Extremo Sul Catarinense – UNESC

Prof.^a Vanessa Mendes Da Agostin - Especialista - Examinadora
Universidade Do Extremo Sul Catarinense – UNESC

Dedico este trabalho à minha família, em especial aos meus pais Luiz e Margaret. Que com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

A meus professores da UNESC, que muito contribuíram para minha formação acadêmica e, em especial, ao professor Sílvio Parodi, pela disposição e apoio, bem como por ter dedicado seu tempo para me orientar neste trabalho.

Aos colegas de classe, que me acompanharam neste percurso acadêmico.

Meus agradecimentos aos amigos, companheiros de trabalhos e irmãos na amizade que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida com certeza.

Sou grato a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho, a todos que acreditaram em mim e sempre me apoiaram.

**“O maior erro é não arriscar por medo de
errar.”**

Flávio Augusto da Silva



PERCEPÇÕES DOS CONSUMIDORES FINAIS SOBRE DADOS INFORMACIONAIS COM BASE NA NFC-e (NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA)

Luciano Martins Gonzaga¹

Sívio Parodi Oliveira Camilo²

RESUMO: O acesso à informação de práticas e ações do governo tem sido um meio de aproximar cidadãos de agentes públicos. Por este mecanismo, o governo vem desenvolvendo canais informacionais auxiliando a sociedade sobre políticas específicas. Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e) é um desses canais, pois contém um conjunto de dados úteis para atenuar a assimetria de informações entre governantes e os cidadãos. Com base nesses pressupostos, este estudo tem como objetivo geral investigar as percepções dos consumidores no sentido de compreender a utilidade das informações, geradas pela NFC-e. Em termos metodológicos, o trabalho emprega a abordagem qualitativa, com fins explicativos, uma vez que busca identificar e analisar se um grupo de consumidores percebe os dados que a NFC-e dispõe. Para a coleta de dados, utilizou-se a técnica de questionário, e as análises realizadas seguiram o critério descritivo para melhor exploração das informações. Por fim, os resultados obtidos consistiram em demonstrar as percepções dos consumidores finais sobre os dados informacionais gerados pela NFC-e. Estas percepções evidenciaram que os consumidores possuem o conhecimento acerca das informações e vantagens constantes da NFC-e, porém suas utilidades ainda não são eficazes. Justamente por ser um projeto recente, pois ainda possui calendários de obrigatoriedade a serem cumpridos em alguns estados, mas ainda assim os consumidores visam a importância da transparência da relação entre o governo e a sociedade.

PALAVRAS – CHAVE: Governança Eletrônica. Governança Pública. Ciência da Informação. Tecnologia da informação. Transparência Pública

AREA TEMÁTICA: Tema 05 - Contabilidade Tributária

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda um estudo sobre a governança eletrônica, da Tecnologia da Informação e do Conhecimento (TIC), e da Ciência da Informação.

¹ Acadêmico do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

² Pós Doutor em Ciências Contábeis (UFSC), Doutor em Administração (UNIVALI), Mestre em Administração (PUCRS), Especialista em Finanças das Empresas (UFRGS), Graduação em Ciências Contábeis (UNISINOS), em Administrador de Empresas (FAPCCA), em Ciências Jurídicas e Sociais (UNISINOS) e em Ciências Econômicas (UNISUL) - UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.



Este estudo utiliza a Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e), um dos subprojetos do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), para compreender as percepções dos dados por ela gerados ao consumidor final de produtos.

Com a consolidação da democratização no Brasil, os cidadãos começaram a ser mais exigentes quanto à transparência, e passaram a exigir do governo mais abertura e interação com a sociedade. (SOARES JÚNIOR e SANTOS, 2007). Ao mesmo tempo, o governo passou a estreitar a ligação entre o fisco e as empresas, com o uso das TIC's (tecnologia da informação e da comunicação), onde obrigou os contadores das empresas se readaptarem a uma nova cultura de controles. As potencialidades oferecidas pelas tecnologias da informação serão aproveitadas por governos do mundo inteiro para criar novas dimensões de progresso econômico e social (OKOT-UMA, 2000 apud BEUREN, MOURA e KLOEPPEL, 2012).

Segundo Cunha et al. (2007) o termo governança eletrônica surgiu a partir da utilização das TIC's no setor público, que são usadas tanto para uma melhoria da gestão pública como para a prestação de serviços eletrônicos e a inclusão da participação do cidadão na tomada de decisões de governo. Para Hochsprung et al. (2011), devido a vários fatores como o aumento dos gastos públicos e as crises de liquidez, originou-se à necessidade do aumento das arrecadações do Estado. Assim surgiu a obrigação de aprimorar os sistemas de controles e principalmente a averiguação dos dados.

O SPED é composto por vários subprojetos como a Escrituração Contábil Digital (ECD), ou SPED Contábil, SPED Fiscal ou Escrituração Fiscal Digital (EFD), EFD-Social, ou e-Social, além do NFC-e, ou Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica. A implantação do SPED exige das organizações modificarem suas rotinas, ajustarem a forma e instrumentos de trabalho, pois o sistema utilizado necessita ser capaz de gerar os arquivos, considerando que o trabalho realizado manualmente se torna inviável (SOUZA, 2013).

O Projeto NFC-e pretende ser uma alternativa totalmente eletrônica para os atuais documentos fiscais em papel utilizados no varejo (cupom fiscal emitido por ECF e nota fiscal modelo 2 venda a consumidor), reduzindo custos de obrigações acessórias aos contribuintes, ao mesmo tempo em que possibilita o aprimoramento do controle fiscal pelas Administrações Tributárias. Com a NFC-e o consumidor é beneficiado ao possibilitar a conferência da validade e autenticidade do documento fiscal recebido.

O objetivo geral deste estudo consiste em investigar as percepções dos consumidores no sentido de compreender a utilidade das informações geradas pela NFC-e. Os objetivos específicos são: identificar as vantagens em consultar as informações da NFC-e no site do SEFAZ, referente a compra do consumidor; demonstrar a facilidade em consultar a NFC-e em *smartphones* e *tablets*; evidenciar as vantagens da inclusão do CPF na nota.

Este trabalho pretende contribuir aproximando pressupostos do governo eletrônico, mediante seus mecanismos, aos princípios da cidadania, avaliando a efetividade dos mesmos a partir do ponto de vista dos consumidores. Diante do proposto se apresenta a seguinte questão norteadora da pesquisa: Quais as percepções dos consumidores a partir dos dados contidos na NFC-e?



Após a seção introdutória, este estudo apresenta os fundamentos teóricos. Em seguida, os procedimentos metodológicos, resultados e discussões. Ao final as conclusões do trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na presente seção são apresentados os fundamentos teóricos do tema pesquisado, percorrendo sobre as formas de arrecadação de forma eletrônica, e como a tecnologia vem auxiliando nas relações governo-empresa e governo-cidadão.

2.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A Ciência da informação é um campo interdisciplinar buscando pesquisar a análise, coleta, classificação, manipulação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação. Ou seja, esta ciência estuda a informação desde a sua origem até o processo de transformação de dados em conhecimento, revertendo tudo isso em favor do cidadão, para que saiba usufruir destas mudanças tecnológicas.

Baseado em Macagnan e Lindemann (2009), a gestão da informação define-se como um conjunto de elementos que tem a função de recolher, resgatar, processar, armazenar e compartilhar informações pretendendo simplificar o planejamento, controle, coordenação, análise e o procedimento decisório em organizações. A informação é um elemento muito importante, que contém definição e um propósito, assim acaba promovendo uma relevância ao seu autor, operando como parâmetro fundamental nas tomadas de decisões. O conhecimento no que lhe diz respeito é elaborado e empregado na mente das pessoas, com princípios, experiências, *insights*, fazendo parte da diversidade humana (CUFFA et al., 2016).

Segundo Macagnan e Lindemann (2009), considerando a circunstância organizacional, a relevância da informação é identificada por quem à busca e, com ela obtém benefícios. Sua utilidade é obtida por meio das ligações entre as diferentes informações, pois é inserida por seu significado. Neste método, a gestão da informação é importante para sua relevância e identificação de sentido. Baseado nisso as organizações criam sistemas de informação que permitem a gestão de riscos nas negociações, e possibilitando a tomada de decisões com mais segurança nos processos de negociações.

Campos Filho (1994 apud Cintra et al., 2012) conceitua Sistemas Informacionais (SI) do ponto de vista de três componentes: informação, recursos humanos e tecnologias de informação, que se caracterizam como um grupo de elementos que interagem, criando um todo, designado para devidos fins, em constante vínculo de dependência com o ambiente externo. Ou seja, são conjuntos de processos que pretendem absorver informações a respeito do que acontece na empresa e em suas relações, demonstrando-as baseado em uma dada ordem, designada por um processo objetivo, várias vezes em forma de relatórios.

Segundo Costa (2003), a literatura sobre gestão do conhecimento empresarial coloca o conhecimento tácito e as informações de caráter informal, como fundamental para a sobrevivência em mercados cada vez mais competitivos.



As pessoas passam a ocupar o foco das discussões, o que elas pensam, raciocinam e produzem são denominados ativos intelectuais e incorporados ao patrimônio organizacional.

Cianconi (2003) afirma que a gestão da informação e a gestão do conhecimento são métodos que estão associados, uma vez que ambos podem ser considerados como parte de um mesmo método corporativo. Para Paula e Cianconi (2007) a gestão da informação compreende a informação e os procedimentos informacionais, que são voltadas aos estoques apontados pelo planejamento, organização e recuperação. Ao mesmo tempo em que a gestão do conhecimento possui uma visão mais ampla, pois abrange pessoas, informação e métodos, ou seja, é um processo de gerenciamento que aborda o conhecimento tácito e explícito.

Para que exista uma gestão de informação eficiente, é preciso que se tenha uma união de políticas coesas, que permitem a distribuição de informações significativas, com qualidade considerável, exata, enviada para o local correto, no prazo certo, com um custo propício e técnicas de acesso por parte dos usuários (Braga, 2000 apud REIS, 2005).

Para Paula e Cianconi (2007) a informação é um insumo muito necessário no procedimento de tomada de decisão de uma organização. As informações internas e externas da instituição têm de ser administradas. A gestão da informação, nada mais é que a formação de sistemas, processos, conteúdos, tecnologias envolvendo a coleta de informação, a criação da informação, sua coleta, organização, transmissão e uso.

Outro ponto importante que envolve a gestão da informação é a cultura da informação. A gestão e os fluxos de informação se desenvolvem e sofrem interferência em conformidade ao local em que se encontram. E a liderança organizacional interfere nessa cultura, que influencia nos fluxos de informação. Tais fluxos informacionais se estabelecem como canais: tangíveis ou intangíveis; formais ou informais; permanentes ou esporádicos; constantes ou intermitentes (VALENTIM et al., 2008).

Para Barbosa (2008), a obtenção e uso da informação são fatores de transformações sociais e econômicas. O autor defende a necessidade de uma perspectiva integradora da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes organizacionais, contribuindo, assim, para a competitividade dessa organização. Na organização, o conhecimento está estabelecido nas pessoas e espalhado em manuais, documentos, repositórios, processos, práticas, entre outros. Nessa questão, informação e conhecimento são especificidades diferenciadas, no entanto, possuem uma conexão, na qual, por meio da informação, forme-se o conhecimento (CUFFA et al., 2016).

As tomadas de decisões são efetadas a partir da análise e coleta de dados, por isso as TIC's são de grande importância para que isso ocorra de maneira rápida, e confiável. Podendo assim conciliar a ciência da informação, que é o estudo da informação desde a sua origem, com as TIC's, que fazem com que o conhecimento seja alcançado de forma mais instantânea.



2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação tem se tornado uma das mais fundamentais áreas estratégicas, transformando a internet em uma ferramenta essencial que possibilita mais eficiência e eficácia nos procedimentos administrativos.

De acordo com Coral, Pereira e Bizzotto (2007), o setor de TIC teve seu início no final da década de 60, mediante a criação da empresa CETIL (1969) em Blumenau. A empresa foi criada para ser o Centro de Processamento de dados das indústrias têxteis da região, mas se transformou no maior *bureau* de serviços do país, possuindo várias filiais em praticamente todos os estados brasileiros.

Coral, Pereira e Bizzotto (2007) ainda nos dizem que, com o surgimento da microinformática, o CETIL passa a perder espaço, surgindo outras empresas voltadas para os computadores pessoais, como a WK Informática, a PC Auxiliar e a Fácil Informática, muitas dessas empresas foram fundadas por ex-funcionários do próprio CETIL. Isso possibilitou a criação em Blumenau o primeiro pólo de empresas de TIC, com ênfase em software.

Seguindo as ideias de Weill e Ross (2006) um dos ativos mais importantes da empresa são as informações e as tecnologias que armazenam dados, e disseminem as informações, pois estes quando são implementados permanecem rígidos, diferente dos outros ativos da empresa, como pessoas, dinheiro e clientes que sofrem constantes mudanças. Weill e Ross (2006) nos dizem que muitas empresas não investem em implementações em Tecnologia da Informação (TI) por ser um investimento imediato e contínuo e não ter uma previsão de um retorno certo para a empresa. Certas organizações conseguem prosperar apesar disso, mas a informação e conseqüentemente o TI é um elemento cada vez mais importante para as tomadas e decisões na empresa.

Segundo Pelanda (2006), a governança de TI tem como princípios reconhecer os valores e a relevância estratégica na organização, e assegurar que a área sustente os procedimentos e que será capaz de atender a execução das estratégias de desenvolvimento da instituição. Além de assegurarem que as possibilidades do setor serão realizadas e as ameaças inerentes à TI sejam minimizados.

Para Fernandes e Abreu (2008), a Governança de TI procura distribuição de decisões de TI com os outros administradores da empresa, assim como exige as normas, a organização e os métodos que guiarão o uso da TI pelos usuários, setores, unidades de negócio, fornecedores e clientes.

Fernandes e Abreu (2014) afirmam que a Governança de TI busca o direcionamento do setor para atender ao negócio e o monitoramento para verificar a conformidade com o direcionamento tomado pela administração da organização, assim como a garantia da continuidade dos serviços e a minimização da exposição do negócio aos riscos de TI.

Santos e Paula (2016) nos dizem que quando pensamos em governança de TI logo temos que avaliar quais são os *frameworks* que seguem sempre se atualizando conforme o mercado evolui também. Não existe um passo a passo orientando a organização no que fazer para se ter uma governança eficaz em TI, mas estudando e implementando de forma gradativa as melhores práticas que esses



frameworks nos propõem, haverá uma melhora considerável tanto no estratégico da empresa, como no tático e operacional.

Segundo Medeiros, Danjour e Sousa Neto (2017), a governança de TI pode ter um papel fundamental na definição da estrutura do setor de TI adotada nas empresas. Além de proporcionar maior transparência da administração nos negócios para os *stakeholders*, ela estabelece um padrão de ações e tomada de decisão para a área de TI e estimula o alinhamento em relação aos negócios, por meio de um gerenciamento de serviços eficaz e controle mais apropriado dos processos.

As práticas de gerenciamento de projetos vêm colaborando nesse cenário organizacional como forma de aperfeiçoar o setor público e adotar esse novo método de gestão pública, por meio de processos de planejamento, execução de controle das políticas públicas, gerando vantagens relacionados ao controle de prazos e custos, bem como a melhoria de recursos organizacionais (MEDEIROS, DANJOUR e SOUSA NETO 2017).

2.3 GOVERNANÇA PÚBLICA

Em uma situação de desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação nas empresas, originou-se a necessidade de utilização de tecnologia também nos governos, para a melhoria dos métodos de arrecadação, de controle, da prestação de serviços públicos e da participação do cidadão, por intermédio de procedimentos de governança eletrônica.

2.3.1 Governança eletrônica

Seguindo as ideias de Sorj (2003), a transparência e a eficácia da administração pública vêm se aproveitando, nos últimos anos, do aumento no uso dessas tecnologias, principalmente da internet, por muitos segmentos de governo. É relevante o aparecimento na *web* de informações sobre atos governamentais, prestação de contas de gastos e investimentos, oferta de serviços online, dentre outras finalidades. Afirma que a utilização da internet auxilia na remodelação e democratização do Estado, destacando-se entre suas vantagens a diminuição da corrupção, da apropriação privada dos bens públicos e o grande desperdício e ineficácia aos quais o estado e o funcionalismo público estiveram associados.

Cunha et al. (2007) destacam, com o uso de TIC's na gestão pública surgiu o termo governança eletrônica, que é utilizada para melhoria da administração pública, como para o auxílio dos cidadãos na tomada de decisões do governo. Complementando, Paula e Cianconi (2007) asseveram que com base nas tecnologias digitais, o Governo Eletrônico foi feito, o que salienta a relevância do acesso à informação, privilegiando a implantação de regras, a evolução de métodos que possibilitam a uniformização dos serviços, as interfaces harmoniosas, e as soluções integradas. Com o intuito de popularizar e transmitir informação, propiciando parcerias entre governo e o cidadão, na ascensão da cidadania e crescimento. Em suas normas consta que entre as funções do e-gov, estão a ascensão, o uso, e a transmissão de práticas de gestão do conhecimento nas organizações públicas (Brasil, 2002 apud Paula e Cianconi 2007).



Riecken (2008) afirma que a governança eletrônica tem colaborado para uma gestão profissional melhorada na administração pública, ocasionando soluções para as indagações associadas à eficácia dos governos de providenciar infraestrutura e também tem sido essencial na administração dos recursos de tecnologia da informação relacionados à oferta de serviços públicos e prestação de informações efetivas.

De acordo com Peci, Pieranti, e Rodrigues (2008), a tecnologia da informação, mediante a internet, vem cumprindo uma função de grande importância no compartilhamento de informações e oferecimento de serviços aos cidadãos. A origem da ferramenta e-governo foi de grande importância, pois praticamente todos os órgãos públicos dispõem de sites que ofereçam informações sobre políticas, projetos e ações do governo, além do fornecimento de uma série de serviços a população. Ainda auxiliam a administração do governo a executar seus papéis de maneira integrada, eficaz e transparente, assegurando-lhe uma característica mais democrática e orientada ao cidadão. Porém, a tecnologia da informação pode facilitar a transparência e a participação, mas ela não suprime o déficit democrático, quando este existe.

O governo eletrônico, segundo Loureiro, Teixeira e Prado (2008), vem ocasionando aumento da eficácia pela evolução nos métodos administrativos da gestão pública, boa interação entre o governo e a democracia eletrônica. Com toda esta integração é estabelecida a capacidade de comprometimento, pela transparência das ações públicas, e a colaboração da sociedade. Neste sentido, estes autores afirmam que o governo eletrônico é um forte instrumento para a publicação das ações praticadas pelos governantes de forma sucinta, onde a sociedade e organizações sociais fazem a vistoria e indagação das contas públicas, ocasionando debates na população.

O aumento do uso dos computadores e o desenvolvimento dos meios de comunicação, segundo Mello (2009), propiciam novas formas para os métodos de relacionamento estado-sociedade, que se tornam a cada dia mais fundamentados em novas tecnologias de informação e comunicação. Esse grupo de tecnologias (informação e comunicação) demonstra potencialidade, de acordo com Mello (2009), para desenvolver uma nova aproximação entre governo e cidadão, em virtude da expectativa de propiciar uma administração pública mais eficaz, democrática e transparente.

“Prestar informações de modo rápido e eficiente é algo fundamental para aproximar os cidadãos da gestão urbana” (REZENDE e FREY 2005, apud BEUREN, MOURA e KLOEPPEL, 2013, p. 425). Isso tem sido fundamental para que os cidadãos possam ter acesso à informação pública de maneira mais clara. Para Pereira, Macadar e Pereira (2013), no ambiente organizacional, as TIC's têm se tornado uma das áreas estratégicas fundamentais, tornando a internet uma das principais ferramentas que possibilita maior eficiência nos métodos administrativos e organizacionais das empresas.

2.3.2 Portal da transparência

O avanço tecnológico proporcionou alterações na legislação, forçando os governos a gerar, organizar e disponibilizar informações de modo direto e imediato,



daí o surgimento de portais de governo, aplicativos para dispositivos móveis e sistemas online para oferta de serviços públicos e os portais de transparência; cenário que trouxe novos desafios para a administração pública (SILVA, 2005).

Segundo Paula e Cianconi (2007), com a chegada das tecnologias da informação e da internet, salienta-se o ambiente virtual, onde quantidades imensas de informações ficam acessíveis. Os autores completam dizendo que um portal é o ponto principal de acesso do utilizador a um sítio, possuindo duas características comuns e principais: a aproximação e o compartilhamento.

Baseado em Loureiro, Teixeira e Prado (2008), o Portal da Transparência originou-se em 2004 junto à Controladoria Geral da União (CGU). Como o próprio nome diz, essa iniciativa, introduzida no contexto de institucionalização de instrumentos de controle social, busca tornar públicas informações específicas sobre o governo. O portal está formatado como canal de acesso aberto, permitindo que qualquer cidadão possa livremente, sem o uso de senhas ou preenchimento de cadastro para sua identificação, obter informações de fácil entendimento. Os dados, oriundos dos ministérios e de outros órgãos da administração federal, são atualizados mensalmente.

De acordo com Rausch e Soares (2010), a incessante investigação da transparência na Administração Pública nacional é tida como condição imperiosa para que o Brasil continue progredindo no processo de desenvolvimento econômico, social e na consolidação da democracia. Nesse contexto, a transparência do Estado se torna eficaz por meio do acesso do cidadão às informações governamentais, tornando mais democrática a relação entre Estado e sociedade civil.

Baseado em Allegretti e Platt Neto (2010), o advento da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), Lcp 101/2000, materializou a transparência na administração pública brasileira, definindo-a como um dos fundamentos da gestão pública responsável. Em seu artigo 48, a lei criou os instrumentos da transparência e impôs ainda que a eles seja dada ampla divulgação. Filgueiras (2011) complementa que é necessário que os governos ofereçam à população informações eficazes e em tempo real, onde a transparência é um princípio fundamental para que este tipo de governança seja realizável.

Segundo Porto, Castro e Perottoni (2006, apud Allegretti e Platt Neto, 2010), a LRF buscou “dar maior eficiência e maior agilidade à publicidade”, pois a transparência por ela estabelecida é um conceito mais amplo do que a publicidade e exige que a informação seja não apenas publicada, mas que seja relevante, confiável, adequada e compreensível.

2.3.3 Acesso a informação

Para González de Gómez (2002, p. 35) o “escopo e a abrangência dos estudos em torno da política de informação se multiplicam e se fragmentam” em todas as abordagens da Ciência da Informação. Neste enfoque, determinar políticas de informação acarreta em ultrapassar essa circunstância interdisciplinar da Ciência. Por isso, a autora propõe-se utilizar um conceito de política de informação que “tratará de resgatar a amplitude e complexidade do campo, permitindo a consideração das macro e micro-políticas, bem como das políticas locais, regionais, nacionais e globais” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, p.67).



Para Gentilli (2005), o acesso à informação é um direito que assegura outros, uma porta de acesso aos demais direitos, a exemplo do direito à educação e à saúde que somente pode ser exercido se, primeiramente, houver informações em relação às possibilidades do acesso a ele.

Para Santos, Duarte e Prata (2008), boa parte dos programas de inclusão digital no Brasil tem concentrado seu desempenho no uso da tecnologia e no acesso à informação, sem a atenção de capacitar os indivíduos para o desenvolvimento de Competência Informacional. Por isso muitos profissionais acabam tendo que passar por obstáculos, demandas, e entre outros requisitos nesta sociedade da informação, ampliando a inserção social e global do cidadão.

Para os autores Santos, Duarte e Prata (2008), com o objetivo de haver uma política digital, possuem quatro tópicos essenciais para a relação do que será compartilhado e como a população receberá a divulgação:

- O compreendimento das peculiaridades locais e regionais, assim como do conceito informacional que as formam;
- A utilidade de estratégias específicas as diferentes sociedades;
- O reconhecimento, o estudo e a divulgação do conhecimento partilhado envolvido;
- A personalidade e o reconhecimento sociocultural da sociedade em geral

Segundo esses autores, com estes quatro tópicos sendo vistos como uma política de incorporação, a inserção social e global do cidadão aumentará em toda população, contemplando todos os componentes desta cadeia.

Para compreender melhor o conceito de informação Araújo (2014) nos trás a definição de comunicação, como um método em que um emissor manda uma mensagem para um receptor (no qual a informação é uma medida da probabilidade dessa mensagem), a eficácia da propagação da informação, associa-se com o êxito com que a mensagem transmitida ao receptor levará este à conduta esperada e prevista pelo emissor.

De acordo com Wolochn e Koupak (2016), a informação faz-se necessária constantemente na vida de todo e qualquer cidadão, e também é uma importante ferramenta na consolidação da democracia, mostrando-se como mais um instrumento para aproximar a sociedade das questões públicas, pois, é impossível construir um governo democrático se as informações públicas que dizem respeito a todos permanecem sob o sigilo dos governantes.

3 PROCEDIMENTOS METOLÓGICOS

Nesta seção será discorrida a forma utilizada para a coleta de dados realizada.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Quanto ao método de investigação, esse trabalho caracteriza-se como dedutivo (FREIXO, 2009) e abordagem qualitativa. De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013) o enfoque qualitativo usa a coleta de dados sem determinação numérica para descobrir ou aprimorar perguntas de pesquisa no processo de



interpretação. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa é, em si mesma, um campo de investigação. Ela atravessa disciplinas, campos e temas. Em torno do termo pesquisa qualitativa, encontra-se uma família interligada e complexa de termos, conceitos e suposições.

Quanto aos objetivos, este trabalho caracteriza-se como descritivo. Baseado em Sampieri, Collado e Lucio (2013) estudos descritivos buscam especificar propriedades, características e traços importantes de qualquer fenômeno que analisarmos. Descreve tendências de um grupo ou população. Desta forma esta pesquisa descreve se os dados informacionais contidas na NFC-e são efetivos para o cidadão. Quanto à estratégia de pesquisa, este trabalho utiliza o levantamento como base para compreensão do fenômeno, com o emprego de técnicas de questionário por meio eletrônico.

3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para o processo de coleta de dados, foi utilizada a técnica de questionário, uma vez que a opção pelos questionários foi motivada por tratar-se da forma de coleta de dados que atinge maior número de pessoas simultaneamente, e deixa em aberto o tempo para as pessoas pensarem nas respostas.

Para o processo do questionário foram previamente elaboradas em uma ferramenta de criação de formulários pela internet, cinco perguntas fechadas e uma aberta, em vista dos objetivos gerais deste estudo. No que diz respeito à coleta dos dados, este processo foi realizado no período de 24 de Outubro a 29 de Outubro de 2017. Primeiramente, foi encaminhado e-mail com o link do questionário para algumas universidades do RS, visto que o foco principal da pesquisa são os acadêmicos dos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Destaca-se que há outros 21 (vinte e um) estados que implantaram ou estão implantando a NFC-e. Posteriormente o questionário foi divulgado para Pós-graduados em Controladoria e Finanças – PUCRS, e para Mestres e Mestrandos do PPGDS (Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico) da UNESC Quando questionário era submetido, as respostas eram coletadas e armazenadas pela mesma ferramenta utilizada para criação do questionário, transferindo os dados obtidos para gráficos e planilhas.

As perguntas realizadas buscaram evidenciar a efetividade e a utilidade dos dados informacionais contidos na NFC-e para os consumidores finais. Observar também a percepção dos cidadãos diante desse novo método eletrônico de controle, que surgiu pela necessidade de maior interação entre governo e o cidadão, e também para estreitar a ligação entre o fisco e as empresas.

A amostra foi intencional, por conveniência de acesso, inicialmente composta pelos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS), no qual 30 responderam ao questionário, posteriormente a amostra foi constituída de 60 (sessenta) Especialistas em Controladoria e Finanças-PUCRS e 86 (oitenta e seis) Mestres e Mestrandos do PPGDS-UNESC, dos quais 41 (quarenta e um) responderam a pesquisa. A justificativa pelo qual foram selecionados esses componentes para amostra, foi



devido à informação e conhecimento que os questionados possuíam sobre o assunto da pesquisa, que facilitou um bom desenvolvimento da mesma.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção serão abordadas as análises relacionadas aos dados coletados nos questionários, na qual iniciam com as características do questionados, e em seguida com as análises das respostas obtidas.

A participação da pesquisa foi composta por 27 (vinte e sete) Pós-Graduados, 14 (quatorze) Pós-Graduandos, e 30 (trinta) graduandos em ciências contábeis. O foco principal da pesquisa foi com consumidores finais do Rio Grande do Sul, pois já estão mais acostumados coma rotina da NFC-e, mas também participaram da pesquisa consumidores finais de Santa Catarina que também possuíam algum conhecimento do assunto.

Quadro 1 – Sínteses das perguntas do questionário

Síntese da pergunta	Sim / sempre	Pouco / às vezes	Não / nunca
Conhecimento de Programas de Cidadania	42	22	7
Usam CPF na NFC-e	18	-	53
Consideram vantajoso consultar NFC-e em eletrônicos	52	-	19
Consultam a NFC-e na SEFAZ	-	14	57
Observaram mudanças do cupom fiscal para NFC-e	26	18	27

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

No que se refere ao conhecimento dos entrevistados sobre os programas de cidadania, a maioria respondeu que sabia da existência em seu estado. Programas de cidadania possuem regras específicas em cada estado, mas de modo geral possibilitam ao cidadão alguns benefícios como a participação em sorteios de prêmios, retorno de uma parte do imposto pago pelo estabelecimento ao governo do estado, pela compra realizada pelo cidadão. Tudo isso é proposto pelo governo do estado em que o programa é vigente, com o intuito de aproximar o governo ao cidadão, ideia essa que, com a consolidação da democracia no Brasil vem tomando mais força, pois a sociedade cada vez mais exige transparência e mais interação do governo com o cidadão.

Assim, é possível confirmar o que Sorj (2003) e Cunha et al. (2007) afirmam sobre como o uso do governo eletrônico contribui para a melhoria da administração pública, por meio do auxílio dos cidadãos nas tomadas de decisões, além da remodelação e democratização do Estado, destacando-se entre suas vantagens a diminuição da corrupção, da apropriação privada dos bens públicos e o grande desperdício e ineficácia aos quais o estado e o funcionalismo público estiveram associados.

Quanto ao uso de CPF na nota, 53 (cinquenta e três) responderam que não pedem CPF na NFC-e, contra apenas 18 (dezoito) que pedem. Isso demonstra que os consumidores não estão habituados com a rotina da Nota Fiscal, seja por pressa na hora em que está sendo finalizada a compra, ou por receio de informar o CPF a



terceiros. Porém, a opção de o consumidor não indicar o CPF na NFC-e produz certos efeitos aos consumidores, pois passam a não obter os benefícios dos programas de cidadania. Além disso, a inclusão do CPF contribui para evitar a sonegação de imposto pelo estabelecimento, auxilia a todas as empresas evitando a concorrência desleal, e contribui com o fisco permitindo uma melhoria no controle fiscal do varejo, além da transparência com o cidadão.

Essas informações são concordantes com que os autores Rausch e Soares (2010) e Lopes (2014) elucidam ao tratar de que a adequada transparência reflete em um clima de confiança, e se torna mais eficaz por meio do acesso do cidadão às informações governamentais. Filgueiras (2011) complementa que é necessário que os governos ofereçam à população informações eficazes e em tempo real, na qual a transparência um princípio fundamental para que este tipo de governança seja realizável.

Quando questionados sobre a consulta da NFC-e em *smartphones* e *tablets* a maioria considerou como vantajoso essa possibilidade de serviço. O que exemplifica que os entrevistados concordam que o uso de tecnologia em ferramentas para o governo só contribui em questão de agilidade, e acesso dinâmico as informações.

Este posicionamento evidencia o aumento do uso dos computadores e o desenvolvimento dos meios de comunicação, que segundo Mello (2009), propiciam novas formas para os métodos de relacionamento Estado-sociedade, que se tornam a cada dia mais fundamentados em novas tecnologias de informação e comunicação, possibilitando assim uma nova aproximação entre governo e cidadão, em virtude da expectativa de propiciar uma administração pública mais eficaz, democrática e transparente. Beuren, Moura e Kloeppel (2013) explicitam sobre a importância da agilidade na prestação das informações no que corresponde a aproximação dos cidadãos a gestão urbana.

Quando indagados se costumam consultar a NFC-e no site do SEFAZ, nenhum dos consumidores respondeu que o faz com frequência, 14 (quatorze) afirmaram que consultam às vezes, e 57 (cinquenta e sete) que nunca ou não sabem consultar. Isso demonstra que apesar de acharem vantajoso a possibilidade da consulta da nota em eletrônicos móveis, além do tradicional computador de mesa, muitos consumidores ainda não o fazem, seja pelo projeto NFC-e ainda ser recente para seus usuários ou pela rotina, que foi inspirada no projeto NF-e, usado principalmente entre indústrias, distribuidores e varejistas, não vem se tornando muito efetiva aos consumidores.

Apesar disso Peci, Pieranti, & Rodrigues, (2008) e Wolochn e Koupak (2016), afirmam que a criação da ferramenta e-governo foi de grande importância, pois praticamente todos os órgãos públicos dispõem de sites que ofereçam informações sobre políticas, projetos e ações do governo, além do fornecimento de uma série de serviços a população, além disso, a informação faz-se necessária constantemente na vida de todo e qualquer cidadão, pois também é uma importante ferramenta na consolidação da democracia.

Quanto à percepção de mudanças do cupom fiscal para a NFC-e, 44 (quarenta e quatro) entrevistados apontaram que observaram mudanças, no qual 26 (vinte e seis) perceberam muitas mudanças, e 18 (dezoito) constataram poucas, e ainda 27 (vinte e sete) pessoas não perceberam nenhuma mudança entre os



documentos. Nessa questão as respostas ficaram um pouco divididas, pois um pouco mais da metade obtiveram a percepção de mudanças, quanto à outra parcela que não constatou alterações, ou as alterações que ocorreram não foram eficazes para a observação destes respondentes.

Estas indicações vão ao encontro do que dizem os autores Paula e Cianconi (2007) e Macagnan e Lindemann (2009), onde destacam que a informação é um insumo muito importante e a relevância da informação é identificado por quem à busca e, com ela, obtém benefícios. Sua utilidade é obtida por meio das relações entre as diferentes informações, pois é estabelecida por seu significado. Neste método, a gestão da informação é importante para sua relevância e identificação de sentido.

Dos que responderam que observaram mudanças do cupom fiscal para NFC-e na questão anterior, abria-se uma questão que o entrevistado deveria escrever com suas palavras a visão sobre as informações contidas na NFC-e, onde a resposta era opcional. Das 44 (quarenta e quatro) pessoas que estiveram diante dessa questão, 23 (vinte e três) a responderam.

Quanto às informações contidas na NFC-e uma grande parte dos questionados responderam que ela é bem completa, compreensível, com um modelo melhor organizado do que o cupom fiscal e com estrutura que facilita identificar as informações relevantes e detalhadas sobre a compra e o vendedor, incluíram também que a NFC-e pode ser compreendida por qualquer tipo de público que a recebe, mas que sempre poderá ter mais informações para contribuir com a transparência com o consumidor. Porém cerca de 4 (quatro) pessoas, alegaram que as informações na NFC-e continuam desorganizadas esteticamente, o que dificulta o entendimento da nota e muitas pessoas leigas podem não entender, pois há excesso de informação, e a visualização dos dados não é fácil e rápida como deveria ser.

Estas visões são condizentes com a forma que Araújo (2014) define “comunicação”, como um processo em que um emissor envia uma mensagem para um receptor (no qual a informação é uma medida da probabilidade dessa mensagem), a eficiência da transmissão da informação, relaciona-se com o êxito com que a mensagem transmitida ao receptor levará este à conduta desejada e prevista pelo emissor. Para Reis (2005) para uma gestão de informação eficiente é preciso que possuam a distribuição de informações significativas, com qualidade considerável, exata, enviada para o ambiente correto, no prazo certo e facilidades de acesso por parte dos usuários.

Ainda sobre as informações, os consumidores questionados destacaram sobre o fato da durabilidade das informações, pois pela a nota ser eletrônica é possível mantê-la arquivada por período indefinido no servidor da SEFAZ, além disso, salientam a possibilidade da impressão em papel sulfite (A4), tornando-se durável para quem optar em arquivar a nota física para casos de produtos com valor maior que possuem garantia, diferente do cupom fiscal que, conforme disposto no Anexo 9 do RICMS/SC, Art. 53: "Os dados impressos tem vida útil de 5 anos desde que se evite contato direto com plásticos, solventes ou produtos químicos, bem como a exposição ao calor e umidade excessiva, luz solar e iluminação de lâmpadas fluorescentes".



Com essa consideração, é possível relacionar este posicionamento às alegações dos autores Cuffa et al. (2016) que afirma que o conhecimento está estabelecido nas pessoas e espalhado em manuais, documentos, repositórios, processos, práticas, entre outros. Nessa questão, informação e conhecimento são especificidades diferenciadas, no entanto, possuem uma conexão, na qual, por meio da informação, forme-se o conhecimento.

Muitos dos respondentes ressaltaram a inclusão do *QR code*, ou código QR em português, nas NFC-e's, principalmente pela praticidade em poder realizar uma consulta de forma mais rápida de sua nota fiscal em qualquer dispositivo móvel que possuir uma câmera com leitor de códigos QR. Os códigos QR servem como um rápido meio de transmissão de informações para dispositivos móveis, convertendo o código em um texto, um número de telefone, um e-mail, um contato ou um endereço de site, que é o caso do que é utilizado na NFC-e para levar consumidor diretamente ao site do SEFAZ do seu estado.

Assim é possível confirmar as ideias de Sorj (2003) e Paula e Cianconi (2007), que afirmam que a transparência e a eficácia da administração pública vêm se aproveitando, nos últimos anos, do aumento no uso dessas tecnologias, principalmente da Internet, por muitos segmentos de governo. É relevante a presença na Web de informações sobre atos governamentais.

Alguns dos questionados realçaram a inserção dos tributos pagos sobre a compra, e a sua destinação entre União, Estado e Município, previsto na Lei nº12.741 de 2012. Estas informações estavam presentes no cupom fiscal, mas não de forma muito destacada.

Alguns dos respondentes também citaram as vantagens para as empresas, como por exemplo, maior agilidade e segurança na emissão de NFC-e, estreitamento do cerco contra a sonegação de imposto de pessoa física e pessoa jurídica, redução de papel, e economia com equipamentos, pois não são mais necessárias impressoras fiscais para operar com a NFC-e, basta uma impressora não fiscal que possua acesso à internet, que custam até cinco vezes menos.

Vantagens essas que vão ao encontro com o que preconizam Weill e Ross (2006) sobre o fato das informações e as tecnologias que armazenam dados serem os ativos mais importantes da empresa, pois estes quando implementados permanecem rígidos, diferente dos outros ativos da empresa, como pessoas, dinheiro e clientes que sofrem constantes mudanças.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o presente estudo foi possível encontrar informações suficientes para a construção do conhecimento a fim de evidenciar os objetivos propostos. Por meio da elaboração da fundamentação teórica se permitiu identificar como os avanços tecnológicos influenciaram na governança pública.

Por meio da análise qualitativa dos resultados obtidos, foi possível explorar os posicionamentos dos questionados para cada pergunta efetuada, e observou-se que os consumidores possuíam um bom conhecimento sobre a NFC-e, e suas informações e vantagens.



Notou-se que os cidadãos perceberam que a inclusão de ferramentas mais modernas, traz mais agilidade para a consulta da nota fiscal, que condiz com os modelos de maior interação que o governo quer criar de proximidade com o cidadão, para proporcionar uma gestão pública mais eficiente democrática e transparente.

Outro ponto evidenciado no estudo foi a falta de interesse dos consumidores em colocar o CPF na nota, deixando assim de trazer benefícios para si mesmo, como a participação do programa de cidadania do estado, benefícios para empresas, pois estaria evitando a concorrência desleal, e também para o fisco, pois traz melhoria no controle fiscal do varejo.

Quanto à eficiência para os cidadãos dos dados da NFC-e, deveria haver um maior interesse dos consumidores diante dessas informações, pois, após a consolidação da democratização no Brasil, os cidadãos passaram a exigir do governo mais transparência em suas ações e se tornaram mais exigentes quanto à interação com a sociedade. Porém, com a criação de ferramentas do governo para estreitar a relação com o consumidor, demonstrada aqui pela NFC-e, não foi observado muita participação do cidadão, nem interesse em utilizar as ferramentas públicas.

Pode-se observar que poucos consumidores notaram as mudanças dos dados informacionais que estavam contidos no cupom fiscal para a NFC-e, assim a proposta de aproximação do governo ao cidadão mediante seus mecanismos não foram eficazes para o consumidor, ainda pelo fato de ser um fenômeno relativamente recente, portanto ainda imaturo, e suas rotinas ainda não foram absorvidas pelo cidadão.

Finalmente, o presente estudo apresenta limitações teóricas e empíricas. Sob o âmbito teórico a investigação poderia considerar outras integrações, por exemplo, unindo aspectos da institucionalização e suas implicações nas mudanças da relação governo e cidadania; aprofundar os fundamentos teóricos da governança pública; elaborar o histórico dos avanços desses movimentos informacionais por meio do e-Gov. O que se sugere avanço em estudos futuros com essas abordagens. Em termos práticos, a ampliação da amostra tanto local como regional pode contribuir para futuras generalizações e contribuir para fundamentar a NFC-e relacionada com sua obrigatoriedade no RS. Entrevistas com agentes públicos podem revelar suas visões e gerar aprimoramento dos mecanismos informacionais.

REFERÊNCIAS

ALLEGRETTI, Daiane dos S., e Orion A. PLATT NETO. **Funcionalidades, limitações e potencialidades do Portal da Transparência do Estado do Rio Grande do Sul.** *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, 2010: 79-95.

ARAÚJO, Carlos Alberto Á. **O que é ciência da informação?** *Inf. Inf.*, 2014: 1-30.

BARBOSA, Ricardo R. **Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas.** *Inf. Inf.*, 2008: 1-25.



BEUREN, Ilse Maria, Geovanne Dias de MOURA, e Nilton Roberto KLOEPPEL. **Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: uma análise nos estados brasileiros.** *Revista Adm. Pública*, 2013: 421-441.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial.** São Paulo: Atlas, 2008.

CIANCONI, Regina de B. **Gestão do conhecimento: visão de indivíduos e organizações no Brasil.** 2003. 287 p. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação / UFRJ, Rio de Janeiro, 2003.

CINTRA, Renato F., et al. **Impacto da implantação de um sistema de informação gerencial na gestão de contratos públicos: o caso do hospital universitário de Dourados/MS.** *Revista de Administração da UNIMEP*, 2012: 28-52.

CORAL, Eliza, Valéria Arriero PEREIRA, e Carlos Eduardo N. BIZZOTTO. **Tecnologia da informação e comunicação.** Florianópolis: IEL, 2007.

COSTA, Marília M. Damiani Costa. **Procedimentos para aplicação de mapas semânticos como estratégia para criação do conhecimento organizacional.** 2003. 197f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

CUFFA, Denise de, et al. **O Impacto da Governança Corporativa Eletrônica na Gestão do Conhecimento.** *Revista de gestão e tecnologia*, 2016: 98-107.

CUNHA, M. A.; ANNENBERG, D.; AGUNE, R. M. **Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão.** In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Orgs). *eDesenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil.* São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2007

Davenport, Thomas H., e Laurence PRUSAK. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** 4ª. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DENZIN, Norman K., e Yvonna S. LINCOLN. **O planejamento da pesquisa: teorias e abordagens.** Porto Alegre: Artmed, 2006.

FERNANDES, Aguinaldo A., e Vladimir F. ABREU. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços.** 2 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

FERNANDES, Aguinaldo A., e Vladímir F. de ABREU. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços.** Rio de Janeiro: Brasport, 2014.



FILGUEIRAS, Fernando. **Além da transparência: accountability e política da publicidade.** *Lua Nova*, 2011: 353-364.

FREIXO, Manuel João V. **Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas.** Lisboa: Instituto Piaget, 2009.

GENTILLI, V. **Democracia de massas: jornalismo e cidadania: estudo sobre as sociedades contemporâneas e o direito à informação.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2005.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria N. **Novos cenários políticos para a informação.** *Ciência da Informação*, 2002: 27-40.

HOCHSPRUNG, Rafael et al. **Obrigatoriedade da Escrituração Contábil Nas Micro E Pequenas Empresas Na Concepção Dos Contabilistas Da Grande Florianópolis.** *Revista Ambiente Contábil*, 2011: 20-36.

JAEGER-NETO, José I. et al. **A percepção dos gestores de TI em relação às práticas de governança de TI adotadas em empresas do Rio Grande do Sul.** *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, 2009: 1-18.

LOUREIRO, Maria Rita, Marco Antônio C. TEIXEIRA, e Otávio PRADO. **Construção de instituições democráticas no Brasil contemporâneo: transparência das contas públicas.** *Organização & Sociedade*, 2008: 107-119.

MACAGNAN, Clea Beatriz, e Almir LINDEMANN. **Gestão da informação e o processo de negociação bancária.** *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, 2009: 93-110.

MANENTI, Rosana Vieira A. **Práticas de governança pública: uma análise informacional, por meio dos sítios eletrônicos em portais de transparência, dos municípios do sul catarinense.** 2017. 166 p. Dissertação (Mestrado) – Universidade do extremo sul catarinense, Criciúma, 2017.

MEDEIROS, Bruno C., Miler F. DANJOUR, e Manoel V. SOUSA NETO. **Gerenciamento de projetos: contribuições para a governança de TI no setor.** *Revista Gestão & Tecnologia*, 2017: 54-78.

MELLO, Gilmar R. **Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros.** Tese (doutorado) — Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

MELO, Euler A. de, Augusto de O. MONTEIRO, e Élvia FADUL. **Controle do gasto público e responsabilidade fiscal: o caso da Administração Municipal de Salvador.** *Organização & Sociedade*, 2007: 171-175.



PAULA, Danúzia da R. de, e Regina de B. CIANCONI. **Práticas de gestão do conhecimento:** caso dos sítios associados ao portal corporativo FIOCRUZ. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2007: 49-63.

PECI, Alketa, Octavio P. PIERANTI, e Silvia RODRIGUES. **Governança e New Public Management:** convergências e contradições no contexto brasileiro. *Organização & Sociedade*, 2008: 39-55.

PELANDA, Maurício Luiz. **Modelos de governança de tecnologia da informação adotados no Brasil:** um estudo de casos múltiplos. 2006. 133 p. Dissertação (mestrado em administração) — Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2006.

PEREIRA, José M. **Finanças públicas:** a política orçamentária no Brasil. 3ª. São Paulo: Atlas, 2006.

PEREIRA, Gabriela V., Marie Anne MACADAR, e Vanessa M. PEREIRA. **Governança eletrônica sob perspectiva institucional:** análise do portal de periódicos da Capes. *Revista Contemporânea de Economia e Gestão.*, 2013.

RAUSCH, Rita B., e Maurélio SOARES. **Controle social na administração pública:** a importância da transparência das contas públicas para inibir a corrupção. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade*, 2010: 23-43.

REIS, Maria Elisa Andries dos. **Portal corporativo como ferramenta de gestão do conhecimento.** Dissertação (Mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/ FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2005.

RIECKEN, Rinalda. **Governo eletrônico em administrações locais brasileiras:** avaliação de progresso, fatores intervenientes e critérios de priorização de iniciativas. Tese (doutorado em ciência da informação) — Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SAMPIERI, Roberto H., Carlos F COLLADO, e Maria del Pilar B. LUCIO. **Metodologia de Pesquisa.** 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Elisângela M. dos, Elizabeth A. DUARTE, e Nilson V. PRATA. **Cidadania e trabalho na sociedade da informação:** uma abordagem baseada na competência informacional. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2008: 208-222.

SANTOS, Diogo F. dos, e Liamar M. de PAULA. **Alinhando a governança de TI com os negócios:** um estudo entre Cobit e ITIL. *Revista de tecnologia aplicada*, 2016: 16-26.

SILVA, S. P. **Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras.** *Opinião Pública*, 2005: 450-468.



SILVA, Lucas L. da, Lara L. da SILVA, e José Altamir de Q. BRAGA. **A influência da Lei de Responsabilidade Fiscal nas receitas e despesas dos municípios da mesorregião do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba em Minas Gerais, Brasil.**

Revista Mineira de Contabilidade, 2015: 26-40.

SOARES JUNIOR, Jair S.; SANTOS, Ernani M. **Governança eletrônica:** uma perspectiva sócio técnica das organizações públicas a partir da padronização e interoperabilidade. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2007. p. 1-16.

SORJ, Bernardo. **brasil@povo.com:** a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SOUZA, Fagner. **As mudanças nas organizações contábeis por reflexo do Sistema Público de Escrituração Fiscal Digital.** 2013. 84 p. Orientador: Prof. Esp. Everton Perin. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2012.

VALENTIM, Marta L. P., et al. **Gestão da informação utilizando o método infomapping.** *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2008: 184-198.

WEILL, Peter, e Jeanne W. ROSS. **Governança de TI:** tecnologia da informação : como as empresas com melhor desempenho administram os direitos decisórios de TI na busca por resultados superiores. São Paulo: M. Books, 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.